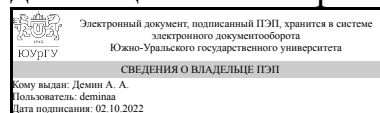


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Институт открытого и  
дистанционного образования



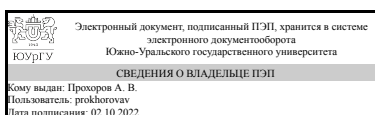
А. А. Демин

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины В.1.02 Деловые коммуникации  
для направления 38.03.02 Менеджмент  
уровень бакалавр тип программы Прикладной бакалавриат  
профиль подготовки Финансовый менеджмент  
форма обучения заочная  
кафедра-разработчик Современные образовательные технологии

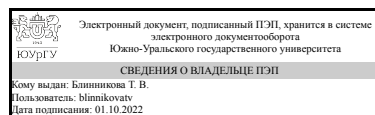
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.01.2016 № 7

Зав.кафедрой разработчика,  
к.техн.н., доц.



А. В. Прохоров

Разработчик программы,  
старший преподаватель



Т. В. Блинникова

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель – сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей, привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе, что является необходимым для их успешной будущей профессиональной деятельности. Задачи: - сформировать представление о научно-теоретических подходах к исследованию общения; - сформировать умения управлять динамикой процесса общения; - развить коммуникативные способности; - сформировать социально значимые качества личности эффективного коммуникатора; - помочь студентам осознать индивидуальные особенности собственного стиля общения.

## Краткое содержание дисциплины

Рассматривается понятие "деловые коммуникации", коммуникативные модели, механизмы вербального и невербального воздействия, стили продуктивного слушания, типичные трудности деловых коммуникаций, коммуникативные барьеры и формы деструктивного общения, особенности психологии поведения в процессе коммуникативного взаимодействия, представление об основах профессиональной этики и требованиях этикета, основные формы деловых коммуникаций, правила их подготовки и проведения.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)                                                                                                                          | Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Знать: основы делового общения и публичных выступлений, особенности эффективного ведения переговоров, основные правила деловой переписки и использования электронных коммуникаций. |
|                                                                                                                                                                              | Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.                  |
|                                                                                                                                                                              | Владеть: навыками делового общения и публичных выступлений, эффективного ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержки электронных коммуникации      |

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Б.1.06 Русский язык и культура речи                           | Не предусмотрены                            |

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

| Дисциплина                          | Требования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Б.1.06 Русский язык и культура речи | Знать: основы владения правилами и нормами современного русского литературного языка и культуры речи; – нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; Уметь: -общаться, вести гармонический диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации; – строить устную и письменную речь, опираясь аргументированно и ясно излагать собственное мнение; Владеть: - нормами устной и письменной литературной речи; -навыками правильного использования терминологии профессиональной и официально-деловых сферах общения; |

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

| Вид учебной работы                                                         | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|
|                                                                            |             | Номер семестра                     |
|                                                                            |             | 5                                  |
| Общая трудоёмкость дисциплины                                              | 72          | 72                                 |
| <i>Аудиторные занятия:</i>                                                 | 8           | 8                                  |
| Лекции (Л)                                                                 | 4           | 4                                  |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 4           | 4                                  |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                   | 0           | 0                                  |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>                                        | 64          | 64                                 |
| Подготовка к мероприятиям текущего контроля                                | 44          | 44                                 |
| Подготовка к зачету                                                        | 20          | 20                                 |
| Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)                         | -           | зачет                              |

#### 5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины                       | Объем аудиторных занятий по видам в часах |   |    |    |
|-----------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---|----|----|
|           |                                                        | Всего                                     | Л | ПЗ | ЛР |
| 1         | Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики     | 2                                         | 2 | 0  | 0  |
| 2         | Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы | 2                                         | 2 | 0  | 0  |
| 3         | Средства деловой коммуникации                          | 2                                         | 0 | 2  | 0  |
| 4         | Письменные и устные деловые коммуникации               | 2                                         | 0 | 2  | 0  |

## 5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Кол-во часов |
|----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | 1         | Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении. | 2            |
| 2        | 2         | Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.                                                        | 2            |

## 5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Кол-во часов |
|-----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1         | 3         | Средства деловой коммуникации Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2            |
| 4         | 4         | Письменные и устные деловые коммуникации Виды деловых коммуникаций. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Подготовка, организация и проведение совещаний. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции | 2            |

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

## 5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС                  |                                                                                                                                                           |              |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Вид работы и содержание задания | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)                                                                                                   | Кол-во часов |
| Подготовка к зачету             | Занятие 1: ЭУМЛ №1 с. 3-5 Занятие 2 ЭУМЛ №1: Р.1; с. 5-11 Занятие 3: ЭУМЛ №1: Р.2; с. 16-17 Занятие 4: ЭУМЛ №1: Р.3; с. 21-25 Занятие 5: ЭУМЛ №1: Р.4; с. | 20           |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                             | 34-56 Занятие 6: ЭУМЛ №1: Р.5-6; с.60-110 Занятие 7: ЭУМЛ №1: Р.7-10; с. 127-341                                                                                                                                                           |    |
| Подготовка к мероприятиям текущего контроля | Занятие 1: ЭУМЛ №1 с. 3-5 Занятие 2 ЭУМЛ №1: Р.1; с. 5-11 Занятие 3: ЭУМЛ №1: Р.2; с. 16-17 Занятие 4: ЭУМЛ №1: Р.3; с. 21-25 Занятие 5: ЭУМЛ №1: Р.4; с. 34-56 Занятие 6: ЭУМЛ №1: Р.5-6; с.60-110 Занятие 7: ЭУМЛ №1: Р.7-10; с. 127-341 | 44 |

## 6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

| Инновационные формы учебных занятий | Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)          | Краткое описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Кол-во ауд. часов |
|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Деловая или ролевая игра            | Практические занятия и семинары | Этика поведения в конфликте. Целью деловой игры является: Закрепление знаний, умений и навыков полученных в результате теоретического обучения; привитие студентам навыков организации трудовой деятельности, ориентации в различных практических ситуациях; привитие навыков самостоятельного мышления в решении вопросов управленческой деятельности и создания оптимального социально-психологического климата. | 2                 |

## Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Не предусмотрены

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

## 7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

| Наименование разделов дисциплины | Контролируемая компетенция ЗУНы                                                                                                                                              | Вид контроля (включая текущий)                                                                | №№ заданий                                             |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Все разделы                      | ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Контрольные мероприятия промежуточной аттестации (компьютерное тестирование и решение задачи) | Вопросы компьютерного тестирования; Контрольные задачи |
| Все разделы                      | ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести                                                                                               | Зачет                                                                                         | Задания контрольно-рейтинговых мероприятий текущего    |

|  |                                                                                               |  |                                     |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------|
|  | переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации |  | контроля и промежуточной аттестации |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------|

## 7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

| Вид контроля                                                                                  | Процедуры проведения и оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Критерии оценивания                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Контрольные мероприятия промежуточной аттестации (компьютерное тестирование и решение задачи) | Промежуточная аттестация включает два мероприятия: компьютерное тестирование и решение задачи. Контрольные мероприятия промежуточной аттестации проводятся во время экзамена. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Тест состоит из 20 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 1 час. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Задача состоит из расчетной и графической части. На решение задачи отводится 1 час. Критерии оценивания решения задачи: - расчет и график выполнены верно – 20 баллов; - расчет выполнен верно, график имеет недочеты – 16 балла; - расчет имеет недочеты, принцип построения графика верен – 12 балла; - расчет и график имеют недочеты – 8 балла; - расчет и график имеют грубые замечания – 4 балла; - задача не выполнена – 0 баллов. Максимальное количество баллов за промежуточную аттестацию – 40. | Зачтено: Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %.<br><br>Не зачтено: Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 % |
| Зачет                                                                                         | На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Зачтено: Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %.<br><br>Не зачтено: Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 % |

## 7.3. Типовые контрольные задания

| Вид контроля                                                                                  | Типовые контрольные задания    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Контрольные мероприятия промежуточной аттестации (компьютерное тестирование и решение задачи) | Деловые коммуникации.pdf       |
| Зачет                                                                                         | Тесты Деловые коммуникации.pdf |

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Мунин, А. Н. Деловое общение [Текст] курс лекций А. Н. Мунин ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - М.: Флинта, 2008. - 374, [1] с. ил. 21 см.

#### б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

#### в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

#### г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Крылова С.Г. Учебно-методическое пособие по дисциплине «Деловые коммуникации» ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет» Екатеринбург, 2014 – 105 с.

#### из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Крылова С.Г. Учебно-методическое пособие по дисциплине «Деловые коммуникации» ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет» Екатеринбург, 2014 – 105 с.

### Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы            | Наименование ресурса в электронной форме          | Библиографическое описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|---------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Основная литература       | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Быкова, А. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. В. Быкова, И. А. Мандыч, А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 101 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/167589">https://e.lanbook.com/book/167589</a> — Режим доступа: для авториз. пользователей     |
| 2 | Основная литература       | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2018. — 343 с. — ISBN 978-5-394-02802-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/103741">https://e.lanbook.com/book/103741</a> — Режим доступа: для авториз. пользователей.   |
| 3 | Основная литература       | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Мамай, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Мамай, И. Н. Мамай. — Самара : СамГАУ, 2018. — 120 с. — ISBN 978-5-88575-498-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/109425">https://e.lanbook.com/book/109425</a> — Режим доступа: для авториз. пользователей. |
| 4 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Деловые коммуникации: практикум : учебное пособие / составитель Е. И. Чарушина. — Кострома : КГУ им. Н.А. Некрасова, 2021. — 48 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:                                                                                                                                         |

|   |                           |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|---------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                           |                                                   | <a href="https://e.lanbook.com/book/177617">https://e.lanbook.com/book/177617</a> — Режим доступа: для авториз. пользователей.                                                                                                                                                                                                                        |
| 5 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Ковальчук, А. С. Деловые коммуникации : учебник / А. С. Ковальчук, Э. М. Лисс. — Москва : Дашков и К, 2021. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/229253">https://e.lanbook.com/book/229253</a> — Режим доступа: для авториз. пользователей. |

## 9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий                     | № ауд.    | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лекции                          | 108 (ПЛК) | Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ 2.0»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoardPS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном SVEN, Монитор-15 шт. АОС |
| Практические занятия и семинары | 108 (ПЛК) | Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ 2.0»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoardPS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном SVEN, Монитор-15 шт. АОС |